

## I

(Законодателни актове)

## РЕГЛАМЕНТИ

## РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 1177/2010 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 24 ноември 2010 година

относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 91, параграф 1 и член 100, параграф 2 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет <sup>(1)</sup>,

след консултация с Комитета на регионите,

в съответствие с обикновената законодателна процедура <sup>(2)</sup>,

като имат предвид, че:

- (1) Действията на Съюза в областта на морския транспорт и транспорта по вътрешни водни пътища следва да целят, наред с останалото, осигуряването на висока степен на защита на пътниците, сравнима с тази при други видове транспорт. Освен това следва напълно да се отчитат изискванията за защита на потребителите като цяло.
- (2) Тъй като пътниците, използващи морски и вътрешен воден транспорт, са по-слабата страна по договора за превоз, на

всички пътници следва да бъде осигурено минимално ниво на защита. Нищо не следва да възпрепятства превозвачите да предлагат договорни условия, които са по-благоприятни за пътниците от условията, предвидени в настоящия регламент. В същото време целта на настоящия регламент не е да се намесва в търговските взаимоотношения между предприятията във връзка с превоза на стоки. В частност споразуменията между предприятията за автомобилен превоз на стоки и превозвачите не следва да се разглеждат като договори за превоз за целите на настоящия регламент и следователно не следва да дават на предприятията за автомобилен превоз на стоки или на заетите в тях лица право на обезщетение съгласно настоящия регламент в случай на закъснение.

- (3) Защитата на пътниците следва да се отнася не само до пътническите услуги между пристанища, намиращи се на територията на държавите-членки, но и до пътническите услуги между такива пристанища и пристанища, намиращи се извън територията на държавите-членки, при отчитане на риска от нарушаване на конкуренцията на пазара за превоз на пътници. Ето защо за целите на настоящия регламент терминът „превозвач на Съюза“ следва да се тълкува възможно най-широко, без обаче да се засягат други правни актове на Съюза, като Регламент (ЕИО) № 4056/86 на Съвета от 22 декември 1986 г. за определяне на подробни правила за прилагането на членове 85 и 86 от Договора по отношение на морския транспорт <sup>(3)</sup> и Регламент (ЕИО) № 3577/92 на Съвета от 7 декември 1992 г. относно прилагането на принципа за свободно предоставяне на услуги в областта на морския превоз в рамките на държавите-членки (морски каботаж) <sup>(4)</sup>.

<sup>(1)</sup> ОВ С 317, 23.12.2009 г., стр. 89.

<sup>(2)</sup> Позиция на Европейския парламент от 23 април 2009 г. (ОВ С 184 Е, 8.7.2010 г., стр. 293), позиция на Съвета на първо четене от 11 март 2010 г. (ОВ С 122 Е, 11.5.2010 г., стр. 19), позиция на Европейския парламент от 6 юли 2010 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 11 октомври 2010 г.

<sup>(3)</sup> ОВ L 378, 31.12.1986 г., стр. 4.

<sup>(4)</sup> ОВ L 364, 12.12.1992 г., стр. 7.

- (4) От вътрешния пазар за услуги във връзка с пътуване по море или по вътрешни водни пътища следва да се възползват гражданите като цяло. Следователно лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, независимо дали поради увреждане, възраст или друг фактор, следва да разполагат с възможности за ползване на пътнически услуги и круизи, сравними с тези на останалите граждани. Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност имат същите права като всички останали граждани по отношение на свободно придвижване, свобода на избора и недискриминация.
- (5) Държавите-членки следва да насърчават използването на обществен транспорт и на интегрирани билети, за да се оптимизира използването и оперативната съвместимост на различните видове транспорт и оператори.
- (6) Предвид член 9 от Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания и с цел предоставяне на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност на възможности за пътуване по море или по вътрешни водни пътища, сравними с тези на другите граждани, следва да се установят правила за недискриминация и оказване на помощ по време на пътуването им. Следователно такива лица следва да се приемат за превоз и да не им се отказва превоз освен поради причини, които са свързани със съображения за безопасност и чието наличие е установено от компетентните органи. Те следва да имат право на помощ в пристанищата и на борда на пътнически кораби. С цел социално приобщаване съответните лица следва да получават такава помощ безплатно. Превозвачите следва да установят правила за достъп, като за предпочитане използват европейската система за стандартизация.
- (7) Когато се решават въпроси относно проектирането на нови пристанища и терминали и когато се правят големи преустройства, отговарящите за тях органи следва да вземат предвид потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, по-специално по отношение на достъпността, най-вече що се отнася до изискванията, произтичащи от принципа „проектирано за всички“. Превозвачите следва да вземат предвид тези потребности, когато се решават въпроси относно проектирането на нови и преоборудвани пътнически кораби в съответствие с Директива 2006/87/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. за установяване на техническите изисквания за плавателни съдове по вътрешни водни пътища <sup>(1)</sup> и с Директива 2009/45/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 6 май 2009 г. за правилата за безопасност и стандартите за пътническите кораби <sup>(2)</sup>.
- (8) Посредством оказваната помощ в пристанища, разположени на територията на държава-членка, освен всичко друго, лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност следва да могат да се придвижват от определена точка на пристигане на дадено пристанище до пътническият кораб, както и от пътническият кораб до определена точка на тръгване от пристанището, като това включва качване на борда и слизане.
- (9) При организирането на оказването на помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност и при обучението на своя персонал превозвачите следва да си сътрудничат с организации, представляващи лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност. В работата си те също така следва да вземат предвид съответните разпоредби на Международната конвенция за вахтената служба и нормите за подготовка и освидетелстване на моряците, както и Препоръката на Международната морска организация (ИМО) за проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастните хора и лицата с увреждания.
- (10) Разпоредбите, уреждащи качването на лица с увреждания или лица с намалена подвижност, не следва да засягат общите разпоредби, приложими за качването на пътници, установени от действащите международни правила, правила на Съюза или национални правила.
- (11) Правните актове на Съюза в областта на правата на пътниците следва да отчитат потребностите на пътниците, и по-специално тези на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, за ползване на различни видове транспорт и лесни преходи между различните видове транспорт, в съответствие с приложимите разпоредби за безопасна експлоатация на корабите.
- (12) Пътниците следва да бъдат надлежно информирани в случай на отмяна или закъснение на дадена пътническа услуга или круиз. Тази информация следва да помогне на пътниците да вземат необходимите мерки и при необходимост да получат информация за алтернативни връзки.
- (13) Следва да се намали неудобството за пътниците вследствие на отмяна или на по-дълго закъснение на пътуването им. За тази цел следва да се полагат съответните грижи за пътниците, те следва да могат да отменят пътуването си и да им бъдат възстановени заплатените за билетите средства или да бъдат пренасочени при задоволителни условия. Подходящо настаняване на пътници не означава непременно настаняване в стая в хотел, а може да бъде настаняване във всяко друго подходящо помещение, което е налично, в зависимост по-специално от обстоятелствата на всеки конкретен случай, превозните средства на пътниците и характеристиките на кораба. Във връзка с това и при надлежно обосновани случаи на извънредни и неотложни обстоятелства превозвачите следва да могат да използват изцяло съответните налични съоръжения, в сътрудничество с гражданските власти.

<sup>(1)</sup> ОВ L 389, 30.12.2006 г., стр. 1.

<sup>(2)</sup> ОВ L 163, 25.6.2009 г., стр. 1.

- (14) В случай на отмяна или закъснение на пътническа услуга превозвачите следва да предвиждат изплащане на обезщетение на пътниците, размерът на което представлява процент от цената на билета, освен когато отмяната или закъснението става в резултат на атмосферни условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба, или на извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати дори след вземане на всякакви разумни мерки.
- (15) В съответствие с общоприетите принципи превозвачите следва да носят тежестта на доказване, че отмяната или закъснението са били причинени от подобни атмосферни условия или извънредни обстоятелства.
- (16) Атмосферните условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба, следва да включват силен вятър, бурно море, силно течение, силно залежаване и трудни и крайно високи или ниски нива на водата, урагани, смерчове и наводнения, като изброяването не е изчерпателно.
- (17) Извънредните обстоятелства следва да включват природни бедствия като пожари и земетресения, терористични атаки, войни, въоръжени военни или граждански конфликти, въстания, военна или незаконна конфискация, трудови спорове, сваляне на сушата на болни, ранени или починали лица, издирвателни и спасителни операции по море или вътрешни водни пътища, мерки, необходими за опазване на околната среда, решения, взети от органите за управление на трафика или пристанищната администрация, или решения на компетентните органи, свързани с обществен ред и сигурност, както и за посрещане на спешни транспортни нужди, като изброяването не е изчерпателно.
- (18) С участието на заинтересовани страни, професионални сдружения и сдружения на потребителите, пътниците, лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност превозвачите следва да си сътрудничат, за да договорят споразумения на национално или европейско равнище за подобряване на грижите и помощта, които се предоставят на пътниците при всяко прекъсване на пътуването им, особено в случай на големи закъснения или отмяна на пътуването. Националните органи по прилагането следва да бъдат информирани за тези споразумения.
- (19) Съдът на Европейския съюз вече постанови, че проблеми, които водят до отмяна или закъснения, попадат в обхвата на понятието „извънредни обстоятелства“, само доколкото произтичат от събития, които не са присъщи на нормалното упражняване на дейността на съответния превозвач и се намират извън ефективния му контрол. Следва да се отбележи, че атмосферните условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба, наистина са извън ефективния контрол на превозвача.
- (20) Настоящият регламент не следва да засяга правата на пътниците, установени с Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки<sup>(1)</sup>. Настоящият регламент не следва да се прилага в случаи на отмяна на пакетна екскурзия по причини, различни от отмяна на пътническа услуга или круиз.
- (21) Пътниците следва да са напълно информирани, в общодостъпна форма, за своите права съгласно настоящия регламент, така че да могат ефективно да ги упражняват. Правата на пътниците следва да включват получаването на информацията относно пътническата услуга или круиза както преди, така и по време на пътуването. Цялата основна информация, която се предоставя на пътниците, следва също така да бъде предоставяна в достъпна за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност форма, като подобна достъпна форма позволява на пътниците достъп до една и съща информация при използване например на текстове, брайлов, аудио-, видео- и/или електронен формат.
- (22) Пътниците следва да могат да упражняват правата си чрез подходящи и достъпни процедури за обжалване, въведени от превозвачите и операторите на терминали в рамките на съответната им компетентност, или в зависимост от случая, чрез подаване на жалби до органа или органите, определени за тази цел от съответната държава-членка. Превозвачите и операторите на терминали следва да отговарят на жалби на пътниците в рамките на определен срок, като имат предвид, че липсата на отговор на жалба би могла да се използва срещу тях.
- (23) Препоръчително е жалбите, свързани с оказването на помощ в пристанище или на борда на кораб, да бъдат подавани до органа или органите по прилагане на настоящия регламент, определени в държавата-членка, където се намира пристанището на качване на борда, а за пътническите услуги от трета държава — където се намира пристанището на слизане от борда, като се вземат предвид установените от отделните държави-членки процедури за подаване на жалби.
- (24) Държавите-членки следва да осигуряват спазването на настоящия регламент, както и да определят компетентен орган или органи, които да изпълняват задачите по надзора и прилагането. Това не засяга правата на пътниците да потърсят обезщетение за вредите по съдебен ред съгласно националното законодателство.
- (25) Органът или органите, определени за прилагането на настоящия регламент, следва да са независими от търговски интереси. Всяка държава-членка следва да определи поне един орган, който, когато е приложимо, следва да има правомощието и възможността да разглежда индивидуални

<sup>(1)</sup> ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59.

жалби и да улеснява уреждането на спорове. Пътниците следва да имат право да получат обоснован отговор от определения орган в разумен срок. Предвид значението на надеждните статистически данни за прилагането на настоящия регламент, в частност за гарантиране на съгласуваното му прилагане на територията на целия Съюз, докладите, изготвени от тези органи, следва по възможност да включват статистически данни относно жалбите и резултата от тях.

- (26) Държавите-членки следва да установят система от санкции, приложими за нарушения на настоящия регламент, и да гарантират прилагането на тези санкции. Санкциите следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (27) Доколкото целите на настоящия регламент, а именно осигуряване на висока степен на защита и помощ на пътниците на територията на всички държави-членки и гарантиране, че стопанските субекти работят при хармонизирани условия на вътрешния пазар, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите-членки и следователно, поради мащаба и последиците от действието, могат да бъдат по-добре постигнати на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тези цели.
- (28) Прилагането на настоящия регламент следва да се основава върху Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) <sup>(1)</sup>. Следователно посоченият регламент следва да бъде съответно изменен.
- (29) Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни <sup>(2)</sup> следва стриктно да се спазва и прилага, за да се гарантира зачитането на правото на личен живот на физическите и юридическите лица, както и че поисканата информация и доклади служат само за изпълнение на установените в настоящия регламент задължения и не се използват във вреда на тези лица.
- (30) Настоящият регламент зачита основните права и спазва принципите, признати по-специално от Хартата на основните права на Европейския съюз, посочена в член 6 от Договора за Европейския съюз,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

<sup>(1)</sup> ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

<sup>(2)</sup> ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31.

## ГЛАВА I ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

### Член 1

#### Предмет

С настоящия регламент се уреждат правилата за пътуването по море и по вътрешни водни пътища относно:

- а) недискриминацията между пътниците по отношение на транспортните условия, предлагани от превозвачите;
- б) недискриминацията и помощта за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност;
- в) правата на пътниците в случай на отмяна на пътуването или закъснение;
- г) минималната информация, която трябва да се предоставя на пътниците;
- д) реда за разглеждане на жалби;
- е) общите правила за прилагане.

### Член 2

#### Приложно поле

1. Настоящият регламент се прилага по отношение на пътници:
  - а) ползващи пътнически услуги, при които пристанището за качване се намира на територията на държава-членка;
  - б) ползващи пътнически услуги, при които пристанището за качване се намира извън територията на държава-членка, а пристанището за слизане се намира на територията на държава-членка, при условие че услугите се извършват от превозвач от Съюза по смисъла на член 3, буква д);
  - в) участващи в круиз, когато пристанището за качване се намира на територията на държава-членка. За тази категория пътници обаче не се прилагат член 16, параграф 2, членове 18 и 19 и член 20, параграфи 1 и 4.
2. Настоящият регламент не се прилага по отношение на пътници:
  - а) пътуващи на борда на кораби с разрешение за превоз на не повече от 12 пътници;
  - б) пътуващи на борда на кораби, при които екипажът, който носи отговорност за експлоатацията на кораба, е не по-голям от трима души, и когато цялата пътническа услуга обхваща разстояние от по-малко от 500 метра в едната посока;
  - в) при пътувания с екскурзионна и туристическа цел, различни от круизи; или

г) пътуващи на борда на кораби, които не са задвижвани по механичен начин, както и на борда на оригинални и индивидуални копия на исторически пътнически кораби, проектирани преди 1965 г., изградени предимно с оригиналните материали, които имат разрешение за превоз на не повече от 36 пътници.

3. Държавите-членки могат, за период от две години считано от 18 декември 2012 г., да освободят от прилагането на настоящия регламент корабите, плаващи по море, с бруто тегло, по-малко от 300 тона, които се използват за вътрешен транспорт, при условие че правата на пътниците съгласно настоящия регламент са гарантирани по подходящ начин в националното законодателство.

4. Държавите-членки могат да освободят от прилагането на настоящия регламент пътническите услуги, които са предмет на задължения за обществени услуги, договори за обществени услуги или интегрирани услуги, при условие че правата на пътниците съгласно настоящия регламент са гарантирани по съпоставим начин в националното законодателство.

5. Без да се засягат директиви 2006/87/ЕО и 2009/45/ЕО, никоя разпоредба на настоящия регламент не съставлява техническо изискване, налагашо задължения на превозвачите, операторите на терминали или други образувания да внасят промени или да заменят кораби, инфраструктура, пристанища или пристанищни терминали.

### Член 3

#### Определения

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- а) „лице с увреждане“ или „лице с намалена подвижност“ означава лице, чиято способност за придвижване при ползване на транспорт е намалена поради физическо увреждане (сетивно или двигателно, трайно или временно), умствено увреждане или недостатък, както и поради някаква друга причина за увреждане или поради възрастта му, и чието състояние се нуждае от съответно внимание и от приспособяване на обслужването, предоставяно на всички пътници, към неговите специфични потребности;
- б) „територия на държава-членка“ означава територия, на която се прилага Договорът за функционирането на Европейския съюз, както е посочено в член 355 от него, при предвидените в него условия;
- в) „условия на достъп“ означава подходящи стандарти, указания и информация относно достъпността на пристанищните терминали и кораби, включително техните съоръжения, за лица с увреждания или лица с намалена подвижност;
- г) „превозвач“ означава физическо или юридическо лице, което не е туроператор, туристически агент или продавач на билети и което предлага превоз чрез пътнически услуги или круизи на масовия потребител;
- д) „превозвач от Съюза“ означава превозвач, установен на територията на държава-членка или предлагащ превоз чрез пътнически услуги до и от територията на държава-членка;
- е) „пътническа услуга“ означава търговска услуга за превоз на пътници по море или по вътрешни водни пътища, която следва оповестено разписание;
- ж) „интегрирани услуги“ означава взаимосвързани транспортни услуги в рамките на определен географски район с единно информационно обслужване, система за билети и разписание;
- з) „фактически превозвач“ означава лице, различно от превозвача, което фактически осъществява целия превоз или част от него;
- и) „вътрешни водни пътища“ означава естествена или изкуствена плавателна вътрешна водна мрежа или система от взаимосвързани водни мрежи, използвани за превоз, като езера, реки или канали или съчетание от тях;
- й) „пристанище“ означава място или географска зона, устроено/а и оборудвано/а по начин, позволяващ приемането на кораби, от което/която редовно се качват и слизат пътници;
- к) „пристанищен терминал“ означава терминал, обслужван от превозвач или оператор на терминал, на пристанище със съоръжения, такива като места за регистрация, билетни каси или салони, и персонал за качване или слизане на пътници, ползващи пътнически услуги или на круиз;
- л) „кораб“ означава съд, използван за плаване по море или по вътрешни водни пътища;
- м) „договор за превоз“ означава договор за превозване, сключен между превозвач и пътник за предоставянето на една или повече пътнически услуги или круизи;
- н) „билет“ означава валиден документ или друго доказателство за договор за превоз;
- о) „продавач на билети“ означава продавач на дребно, сключващ договори за превоз от името на превозвач;
- п) „туристически агент“ означава продавач на дребно или туроператор, сключващ договори за превоз от името на пътник;
- р) „туроператор“ означава организатор или продавач на дребно по смисъла на член 2, параграфи 2 и 3 от Директива 90/314/ЕИО, който не е превозвач;
- с) „резервация“ означава резервиране на конкретно заминаване в рамките на пътническа услуга или круиз;

- г) „оператор на терминал“ означава частен или публичен орган на територията на държава-членка, който отговаря за администрацията и управлението на пристанищен терминал;
- у) „круиз“ означава транспортна услуга по море или вътрешни водни пътища, извършвана изключително с цел развлечение или отдих, допълнена с настаняване и други услуги, при повече от две нощувки на борда;
- ф) „морски инцидент“ означава корабокрушение, преобръщане, сблъскване или засядане на кораба, експлозия или пожар, или неизправност на кораба.

#### Член 4

##### Билети и недискриминационни договорни условия

1. Превозвачите издават на пътника билет, освен ако други документи не дават право на превоз съгласно националното законодателство. Билетът може да се издава в електронна форма.
2. Без да се засягат специалните тарифи за отделни социални групи, договорните условия и прилаганите от превозвачи или продавачи на билети тарифи се прилагат по отношение на масовия потребител без каквато и да е пряка или непряка дискриминация, основана на гражданството на крайния потребител или на мястото на установяване на превозвачите или продавачите на билети в рамките на Съюза.

#### Член 5

##### Други изпълнители

1. Когато изпълнението на задълженията съгласно настоящия регламент е поверено на фактически превозвач, продавач на билети или друго лице, превозвачът, туристическият агент, туроператорът или операторът на терминал, поверил тези задължения, независимо от това носи отговорност за действията или бездействията на този изпълнител, когато той е действал в рамките на възложената му работа.
2. В допълнение към параграф 1, по отношение на изпълнителя, на който превозвачът, туристическият агент, туроператорът или операторът на терминал е поверил изпълнението на дадено задължение, се прилагат разпоредбите на настоящия регламент, включително разпоредбите относно отговорността и освобождаването от отговорност, по отношение на възложеното задължение.

#### Член 6

##### Изключване на отказ

Не е възможен отказ от или ограничаване на правата и задълженията съгласно настоящия регламент, по-специално чрез дерогация от тях или чрез ограничителни клаузи в договора за превоз.

#### ГЛАВА II

##### ПРАВА НА ЛИЦАТА С УВРЕЖДЕНИЯ И ЛИЦАТА С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ

#### Член 7

##### Право на превоз

1. Превозвачите, туристическите агенти и туроператорите не могат да откажат да приемат резервация, да издадат или да предоставят по друг начин билет или да качат на борда лице на основание увреждане или намалена подвижност на лицето като такива.
2. Резервациите и билетите се предлагат на лица с увреждания и лица с намалена подвижност без надценка и при условията, които се прилагат по отношение на другите пътници.

#### Член 8

##### Изключения и специални условия

1. Чрез дерогация от член 7, параграф 1 превозвачите, туристическите агенти и туроператорите могат да откажат да приемат резервация, да издадат или предоставят по друг начин билет или да качат на борда дадено лице с увреждане или лице с намалена подвижност:
  - а) с цел спазване на приложимите изисквания за безопасност, установени от международното право, правото на Съюза или националното право, или с цел спазване на изискванията за безопасност, установени от компетентните органи;
  - б) ако поради конструкцията на пътническия кораб или пристанищната инфраструктура и оборудването, включително пристанищните терминали, качването, слизането или превозът на въпросното лице не могат да бъдат осъществени безопасно или не са практически осъществими.
2. В случай на отказ за приемане на резервация или издаване или предоставяне по друг начин на билет на основание причините, посочени в параграф 1, превозвачите, туристическите агенти и туроператорите полагат всички разумни усилия да предложат на съответното лице приемлива алтернатива за превоз с пътническа услуга или круиз, осигурявани от превозвача.
3. Когато лице с увреждане или лице с намалена подвижност, което има резервация или билет и което е спазило изискванията, посочени в член 11, параграф 2, и въпреки това е получило отказ за качване на основание, посочено в настоящия регламент, на това лице, както и на всяко придружаващо лице, посочено в параграф 4 от настоящия член, се предлага избор между правото на възстановяване на средствата и пренасочване съгласно предвиденото в приложение I. Правото на избор на двупосочно пътуване или пренасочване зависи от спазването на всички изисквания за безопасност.

4. Когато е абсолютно необходимо и при условията, предвидени в параграф 1, превозвачите, туристическите агенти и туроператорите могат да поискат лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност да се придружава от друго лице, което е в състояние да осигури помощта, необходима на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност. По отношение на пътническите услуги такова придружавашо лице се превозва безплатно.

5. Когато превозвачите, туристическите агенти и туроператорите прилагат параграф 1 или 4, те незабавно уведомяват лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност за конкретните причини за това. При поискване тези причини се съобщават на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност в писмена форма не по-късно от пет работни дни след искането. В случай на отказ съгласно параграф 1, буква а) се посочват приложимите изисквания за безопасност.

#### Член 9

### Достъпност и информация

1. В сътрудничество с организациите, представляващи лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност, превозвачите и операторите на терминали установяват или поддържат, когато е целесъобразно — чрез своите организации, недискриминационни правила за достъп до превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, както и за придружаваша ги лица. При поискване условията на достъп се съобщават на националните органи по прилагането.

2. Предвидените в параграф 1 условия за достъп се оповестяват от превозвачите и операторите на терминал физически или в Интернет, при поискване — в достъпна форма, и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници. Специално внимание се отделя на потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

3. Туроператорите оповестяват предвидените в параграф 1 условия за достъп, които се прилагат за пътувания, включени в пакетно пътуване, пакетни почивки и пакетни екскурзии, организирани, продавани или предлагани за продажба от тях.

4. Превозвачите, туристическите агенти и туроператорите гарантират, че цялата необходима информация, включително резервации онлайн и информация в Интернет, относно условията на превоз, информацията за пътуването и условията за достъп е на разположение в подходяща и достъпна форма за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност. Лицата, имащи нужда от помощ, получават потвърждение, че такава ще им бъде предоставена, с всякакви налични средства, включително чрез електронни средства или кратки текстови съобщения (SMS).

#### Член 10

### Право на помощ в пристанищата и на борда на корабите

При спазване на условията за достъп, предвидени в член 9, параграф 1, превозвачите и операторите на терминали, в рамките на съответната им компетентност, предоставят на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност безплатна помощ съгласно приложения II и III в пристанищата, включително при качване и слизане, и на борда на корабите. По възможност помощта е съобразена с индивидуалните потребности на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност.

#### Член 11

### Условия за предоставяне на помощ

1. Превозвачите и операторите на терминали предоставят в рамките на съответната си компетентност помощ на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, както е предвидено в член 10, при условие че:

- a) превозвачът или операторът на терминал е уведомен с всякакви налични средства, включително чрез електронни средства или кратки текстови съобщения, за нуждите на лицето от такава помощ най-малко 48 часа предварително, освен ако между пътника и превозвача или оператора на терминала не е договорен по-кратък срок; както и
- b) самото лице с увреждания или с намалена подвижност се яви на пристанището или на определеното място, както е посочено в член 12, параграф 3:
  - i) по времето, указано писмено от превозвача, но не повече от 60 минути преди обявеното време за качване; или
  - ii) ако не е посочен час, не по-късно от 60 минути преди обявеното време за заминаване, освен ако между пътника и превозвача или оператора на терминала не е договорен по-кратък срок.

2. В допълнение към параграф 1 лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност уведомяват превозвача по време на резервацията или на предварителното закупуване на билета за специфичните си потребности от настаняване, място за седане, необходимо обслужване или за нуждата си от съпътствашо медицинско оборудване, при условие че тази нужда е известна по това време.

3. Уведомление, направено в съответствие с параграф 1, буква а) и параграф 2, може винаги да бъде изпратено до туристическия агент или туроператора, от когото е закупен билетът. В случай че билетът позволява многократни пътувания, е достатъчно едно уведомление, при условие че се предостави достатъчно информация относно времето на следващите пътувания. Пътникът получава потвърждение, че е извършено уведомление за нуждите от помощ, както се изисква в съответствие с параграф 1, буква а) и параграф 2.

4. Ако не бъде направено уведомление в съответствие с параграф 1, буква а) и параграф 2, превозвачите и операторите на терминали въпреки това полагат разумни усилия, за да гарантират, че помощта се предоставя по начин, който да позволи на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност да се качи, да слезе и да пътува на борда на кораба.

5. Ако лице с увреждане или лице с намалена подвижност се придружава от обучено куче придружител, това куче се настанява заедно с лицето, при условие че превозвачът, туристическият агент или туроператорът е уведомен за това съгласно приложимите национални разпоредби относно превоза на признати кучета придружители на борда на пътнически кораби, ако съществуват такива.

#### Член 12

##### Получаване на уведомления и определяне на място на среща

1. Превозвачите, операторите на терминали, туристическите агенти и туроператорите вземат всички необходими мерки за улесняване отправянето на искания за уведомления и за получаване на уведомления, направени в съответствие с член 11, параграф 1, буква а) и параграф 2. Това задължение се прилага по отношение на всички техни пунктове за продажба, включително при продажба по телефона и по Интернет.

2. Ако туристическите агенти или туроператорите получат уведомлението, посочено в параграф 1, те без забавяне изпращат информацията до превозвача или оператора на терминал, в рамките на обичайното си работно време.

3. Превозвачите и операторите на терминали определят място в пристанищните терминали или извън тях, където лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност могат да съобщят за пристигането си и да поискат помощ. Това място е ясно обозначено и на него се предлага в достъпна форма основна информация за пристанищния терминал и оказваната помощ.

#### Член 13

##### Стандарти за качество на помощта

1. Операторите на терминали и превозвачите, експлоатиращи пристанищни терминали или извършващи пътнически услуги с общо над 100 000 търговски превоза на пътници през предходната календарна година, установяват, в рамките на съответните им области на компетентност, стандарти за качеството на помощта съгласно приложения II и III и, когато е уместно чрез организациите си, определят необходимите ресурси за спазването на тези стандарти, в сътрудничество с организациите, представляващи лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност.

2. При установяването на стандарти за качество се отчитат изцяло международно признатите политики и кодекси за поведение, свързани с улесняване на превоза на лица с увреждания или лица с намалена подвижност, и по-специално Препоръката на ИМО за проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастните хора и лицата с увреждания.

3. Предвидените в параграф 1 стандарти за качество се оповестяват публично, физически или по Интернет, от операторите на терминали и от превозвачите, в достъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници.

#### Член 14

##### Обучение и инструктаж

Без да се засягат Международната конвенция за вахтената служба и нормите за подготовка и освидетелстване на моряците и регламентите, приети съгласно ревизираната Конвенция за корабоплаването по река Рейн и Конвенцията за режима на корабоплаване по река Дунав, превозвачите и, когато е уместно, операторите на терминали установяват процедури за обучение, включително инструктаж, по отношение на уврежданията и гарантират, че:

- а) техният персонал, включително служителите, наети от всеки подизпълнител, който предоставя пряка помощ на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, са обучени или инструктирани, както е посочено в приложение IV, части А и Б;
- б) техният персонал, който по принцип отговаря за резервацията и продажбата на билети или за качването и слизането на пътниците, включително служителите, наети от всеки друг изпълнител, са обучени или инструктирани, както е посочено в приложение IV, част А; и
- в) служителите от категориите, посочени в букви а) и б), поддържат уменията си, например чрез инструктаж или опреснителни курсове, когато е необходимо.

#### Член 15

##### Обезщетение във връзка с оборудване за придвижване или друго специално оборудване

1. Превозвачите и операторите на терминали носят отговорност за претърпените щети вследствие на загуба или повреда на оборудване за придвижване или друго специално оборудване, използвано от лице с увреждания или лице с намалена подвижност, ако инцидентът, причинил щетите, е настъпил по вина, включително небрежност, на превозвача или на оператора на терминала. Вината, включително небрежността, на превозвача се приема за вреда, причинена в резултат на морски инцидент.

2. Обезщетението, посочено в параграф 1, съответства на стойността на замената на съответното оборудване или, когато е приложимо, на разходите за ремонта му.

3. Параграфи 1 и 2 не се прилагат, когато се прилага член 4 от Регламент (ЕО) № 392/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно отговорността на превозвачите на пътници по море в случай на произшествия (<sup>1</sup>).

4. Освен това се полагат всички усилия за бързо предоставяне на временно заместващо оборудване, което е подходяща алтернатива.

(<sup>1</sup>) ОВ L 131, 28.5.2009 г., стр. 24.



## ГЛАВА III

## Член 18

**ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРЕВОЗВАЧИТЕ И НА ОПЕРАТОРИТЕ НА ТЕРМИНАЛИ В СЛУЧАЙ НА ПРЕКЪСВАНЕ НА ПЪТУВАНЕТО**

## Член 16

**Информация в случай на отмяна на пътуването или закъснение при заминаването**

1. В случай на отмяна на пътуването или закъснение при заминаването в рамките на пътническа услуга или круиз превозвачът или, когато е уместно, операторът на терминала уведомява пътниците, заминаващи от пристанищните терминали, или, ако е възможно, пътниците, заминаващи от пристанищата, относно създалата се ситуация възможно най-бързо и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определения по разписание час на заминаване, като освен това им съобщават очакваното време на заминаване и на пристигане веднага щом получат тази информация.

2. Ако пътниците изпуснат връзка в рамките на транспортна услуга поради отмяна на пътуването или закъснение, превозвачът и, когато е уместно, операторът на терминала полагат разумни усилия да уведомят засегнатите пътници относно алтернативни връзки.

3. Превозвачът или, когато е уместно, операторът на терминала гарантира, че лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност получават в достъпна форма информацията, изисквана съгласно параграфи 1 и 2.

## Член 17

**Помощ в случай на отмяна или закъснение при заминаването**

1. Когато превозвачът има основания да очаква отмяна или закъснение на пътническа услуга или круиз с повече от 90 минути след определения по разписание час на заминаване, на пътниците, заминаващи от пристанищните терминали, се предлагат безплатно закуски, храна или напитки в зависимост от времето на чакане, при условие че има такива или има разумна възможност да бъдат доставени.

2. В случай на отмяна на пътуването или закъснение при заминаването, при което се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой в сравнение с предвидения от пътника, освен предвидените в параграф 1 закуски, храна или напитки, превозвачът — където и когато това е физически възможно — предлага на пътниците, заминаващи от пристанищните терминали, безплатно подходящо настаняване на борда или на брега, както и превоз между пристанищния терминал и мястото на настаняване. Превозвачът може да ограничи общите разходи за настаняване на брега, без да се включва превозът между пристанищния терминал и мястото на настаняване, до 80 EUR на пътник и на нощ за максимум 3 нощи.

3. При прилагането на параграфи 1 и 2 превозвачът обръща специално внимание на потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност и на техните придружители.

**Пренасочване и възстановяване на средства в случай на отмяна или закъснение при заминаването**

1. В случаите, когато превозвачът има основание да очаква отмяна на пътуването или закъснение с повече от 90 минути при заминаването от пристанищен терминал в рамките на пътническа услуга, на пътниците незабавно се предлага следният избор:

- a) пренасочване до крайното местоназначение при съпоставими условия с предвидените в договора за превоз, при първа възможност и без допълнителни разходи;
- b) възстановяване на цената на билета и, когато това е приложимо, безплатна услуга за връщане при първа възможност до първоначалната точка на тръгване, посочена в договора за превоз.

2. В случаите на отмяна на пътуването или закъснение с повече от 90 минути при заминаването от пристанище в рамките на пътническа услуга пътниците имат право на такова пренасочване или възстановяване на цената на билета от превозвача.

3. Възстановяването на средства по параграф 1, буква б) и параграф 2 се извършва в срок от седем дни, в брой, чрез електронен банков превод, банково нареждане или банкови чекове и съответства на пълната стойност на билета на цената, на която е бил купен, за неосъществената част или части от пътуването, както и за вече извършената част или части от пътуването, когато пътуването е вече безсмислено от гледна точка на първоначалния план на пътуване на пътника. При съгласие от страна на пътника пълното възстановяване на средства може да бъде и под формата на ваучери и/или други услуги на стойност, съответстваща на цената, на която е купен билетът, ако условията позволяват гъвкавост, по-специално що се отнася до срока на валидност и местоназначението.

## Член 19

**Обезщетение за цената на билета в случай на закъснение при пристигането**

1. Без да губят правото си на превоз, пътниците могат да искат обезщетение от превозвача, ако се окаже, че ще пристигнат със закъснение до крайното местоназначение, посочено в договора за превоз. Минималното равнище на обезщетение е 25 % от цената на билета за закъснение най-малко от:

- a) един час в случай на пътуване с максимална продължителност по разписание до четири часа;
- b) два часа в случай на пътуване, продължаващо по разписание повече от четири часа, но не повече от осем часа;
- b) три часа в случай на пътуване, продължаващо по разписание повече от осем часа, но не повече от 24 часа; или
- г) шест часа в случай на пътуване, продължаващо по разписание повече от 24 часа.

Ако закъснението превишава двойно времето, определено в букви а) — г), обезщетението се равнява на 50 % от цената на билета.

2. Пътниците, които имат абонаментна карта или сезонен билет и които търпят чести закъснения при пристигането в рамките на периода на валидност на картата или билетите, могат да поискат подходящо обезщетение в съответствие с разпоредбите относно обезщетенията на превозвачите. Тези разпоредби установяват критериите за определяне на закъснението при пристигането и за изчисляване на обезщетението.

3. Обезщетението се изчислява спрямо цената, която пътникът е платил в действителност за пътническата услуга, при която има закъснение.

4. Когато превозът включва и връщане, обезщетението за закъснение при пристигането на отиване или на връщане се изчислява спрямо половината сума, платена за превода в рамките на съответната пътническа услуга.

5. Обезщетението се изплаща в рамките на един месец след подаването на искането за обезщетение. Обезщетението може да бъде изплатено във ваучери и/или под формата на други услуги, ако условията позволяват гъвкавост, по-специално що се отнася до срока на валидност и местоназначението. По искане на пътника обезщетението се изплаща в брой.

6. От обезщетението за цената на билета не се приспадат свързаните с финансови операции разходи, като такси, разходи за телефон или пощенски марки. Превозвачите могат да въведат минимален праг, под който не се изплащат обезщетения. Този праг не надвишава 6 EUR.

#### Член 20

##### Изключения

1. Членове 17, 18 и 19 не се прилагат за пътници с отворени билети, до уточняване на времето на заминаване, с изключение на пътниците, които имат абонаментна карта или сезонен билет.

2. Членове 17 и 19 не се прилагат, ако пътникът е уведомен за отмяната на пътуването или закъснението преди покупката на билета или ако отмяната или закъснението е по вина на пътника.

3. Член 17, параграф 2 не се прилага, когато превозвачът докаже, че отмяната на пътуването или закъснението се дължи на атмосферни условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба.

4. Член 19 не се прилага, когато превозвачът докаже, че отмяната или закъснението се дължи на атмосферни условия, застрашаващи безопасната експлоатация на кораба, или на извънредни обстоятелства, възпрепятстващи извършването на пътническата услуга, които не са могли да бъдат избегнати дори при вземане на всякакви разумни мерки.

#### Член 21

##### Допълнителни претенции

Някоя разпоредба от настоящия регламент не възпрепятства пътниците да търсят пред националните съдилища, в съответствие с националното право, обезщетение за понесени щети вследствие на отмяна или закъснение на транспортна услуга, включително съгласно Директива 90/314/ЕИО.

#### ГЛАВА IV

##### ОБЩИ ПРАВИЛА ОТНОСНО ИНФОРМАЦИЯТА И ЖАЛБИТЕ

#### Член 22

##### Право на информация относно пътуването

Превозвачите и операторите на терминали, в рамките на съответните им области на компетентност, предоставят на пътниците подходяща информация по време на цялото пътуване в общодостъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници. Специално внимание се отделя на потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

#### Член 23

##### Информация относно правата на пътниците

1. Превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти, в рамките на съответните си области на компетентност, гарантират, че информацията относно правата на пътниците съгласно настоящия регламент е общодостъпна на борда на корабите, в пристанищата, когато е възможно, и в пристанищните терминали. Информацията се предоставя, доколкото е възможно, в достъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници. При предоставянето на тази информация се отделя специално внимание на потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

2. С оглед спазването на изискването за предоставяне на информация, посочено в параграф 1, превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти могат да използват кратко изложение на разпоредбите на настоящия регламент, което е подготвено от Комисията на всички официални езици на институциите на Европейския съюз и им е предоставено.

3. Превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти информират пътниците по подходящ начин на борда на корабите, в пристанищата, ако е възможно, и в пристанищните терминали за данните за връзка с органа по прилагане, определен от съответната държава-членка в съответствие с член 25, параграф 1.

## Член 24

**Жалби**

1. Превозвачите и операторите на терминали създават или поддържат достъпен механизъм за разглеждане на жалби относно правата и задълженията, обхванати от настоящия регламент.

2. Когато пътник, по отношение на когото се прилага настоящият регламент, иска да подаде жалба до превозвача или оператора на терминал, той я подава в рамките на два месеца от датата на извършване на услугата или от датата, на която услугата е трябвало да бъде извършена. В рамките на един месец от получаване на жалбата превозвачът или операторът на терминал уведомява пътника дали неговата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане. Срокът за предоставяне на окончателен отговор не надвишава два месеца от получаването на жалбата.

## ГЛАВА V

**ПРИЛАГАНЕ И НАЦИОНАЛНИ ОРГАНИ ПО ПРИЛАГАНЕТО**

## Член 25

**Национални органи по прилагането**

1. Всяка държава-членка определя нов или съществуващ орган, отговарящ за прилагането на настоящия регламент по отношение на пътнически услуги и круизи от пристанища, намиращи се на нейна територия, и по отношение на пътнически услуги от трета държава до тези пристанища. Всеки орган взема необходимите мерки, за да осигури спазването на настоящия регламент.

Всеки орган е независим от търговските интереси по отношение на организацията си, решенията за финансиране, правната си структура и вземането на решения.

2. Държавите-членки информират Комисията относно органа или органите, определени в съответствие с настоящия член.

3. Всеки пътник може да подаде жалба, в съответствие с националното право, до компетентния орган, посочен в параграф 1, или до всеки друг компетентен орган, определен от държавата-членка, относно твърдяни нарушения на настоящия регламент. Компетентният орган предоставя на пътниците обоснован отговор на техните жалби в разумен срок.

Държава-членка може да реши:

а) че първоначално пътникът подава жалбата по настоящия регламент до превозвача или оператора на терминал; и/или

б) че националният орган по прилагане или другият компетентен орган, посочен от държавата-членка, действа като контролна инстанция за разглеждане на жалби, по които не е намерено решение съгласно член 24.

4. Държавите-членки, избрали да предоставят освобождаване за определени услуги съгласно член 2, параграф 4, осигуряват наличието на съпоставим механизъм за прилагане на правата на пътниците.

## Член 26

**Доклад за прилагането**

До 1 юни 2015 г. и на всеки две години след това органите по прилагането, определени в съответствие с член 25, публикуват доклад за дейността си през изминалите две календарни години, който съдържа по-специално описание на действията, предприети за прилагане на разпоредбите на настоящия регламент, подробни данни за наложените санкции, както и статистика за жалбите и наложените санкции.

## Член 27

**Сътрудничество между органите по прилагане**

Националните органи по прилагането, посочени в член 25, параграф 1, обменят информация относно своята работа и принципите и практиката на вземане на решения в степента, необходима за съгласуваното прилагане на настоящия регламент. Комисията ги подпомага в тази им дейност.

## Член 28

**Санкции**

Държавите-членки установяват система от санкциите за нарушение на разпоредбите на настоящия регламент и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното прилагане. Предвидените санкции са ефективни, пропорционални и възпиращи. Държавите-членки нотифицират Комисията относно тези правила и мерки до 18 декември 2012 г. и нотифицират Комисията незабавно относно всяко последващо изменение, което ги засяга.

## ГЛАВА VI

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

## Член 29

**Доклад**

До 19 декември 2015 г. Комисията представя пред Европейския парламент и Съвета доклад за действието и последиците на настоящия регламент. При необходимост докладът се придружава от законодателни предложения за по-нататъшно детайлно прилагане на разпоредбите от настоящия регламент или за неговото изменение.

## Член 30

**Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004**

В приложението към Регламент (ЕО) № 2006/2004 се добавя следната точка:

„18. Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища (\*).

(\*) ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1.“

## Член 31

**Влизане в сила**

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Той се прилага от 18 декември 2012 г.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави-членки.

Съставено в Страсбург на 24 ноември 2010 година.

За Европейския парламент  
Председател  
J. BUZEK

За Съвета  
Председател  
O. CHASTEL

## ПРИЛОЖЕНИЕ I

**ПРАВО НА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СРЕДСТВА ИЛИ ПРЕНАСОЧВАНЕ ЗА ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ И ЛИЦА С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ СЪГЛАСНО ЧЛЕН 8**

1. При позоваване на настоящото приложение на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност се предлага избор между следните възможности:
  - а) — в срок от седем дни — възстановяване в брой на пълната стойност на билета на цената, на която е закупен, за неосъществената част или части от пътуването и за вече осъществената част или части, ако пътуването е вече безсмислено от гледна точка на първоначалния план за пътуване на пътника, чрез електронен банков превод, банково нареждане или банков чек и, където е приложимо,
    - услуга за връщане до първоначалната точка на тръгване при първа възможност; или
  - б) пренасочване при първа възможност до крайното местоназначение, посочено в договора за превоз, без надценка и при съпоставими условия; или
  - в) пренасочване, при съпоставими условия, до крайното местоназначение, посочено в договора за превоз, на по-късна, удобна за пътника дата, в зависимост от наличието на билети.
2. Параграф 1, буква а) се прилага също така за пътници, чиито пътувания са част от пакет, освен правото на възстановяване на средства, когато такова право е породено съгласно Директива 90/314/ЕИО.
3. Когато при обслужване на населено място, град или регион от няколко пристанища превозвачът предлага на пътник пътуване до пристанище като алтернатива на това, за което е направена резервацията, превозвачът поема разходите за прехвърлянето на пътника от алтернативното пристанище до пристанището, за което е направена резервацията, или до друго близко местоназначение, договорено с пътника.

## ПРИЛОЖЕНИЕ II

**ПОМОЩ В ПРИСТАНИЩАТА, ВКЛЮЧИТЕЛНО ПРИ КАЧВАНЕ И СЛИЗАНЕ, СЪГЛАСНО ПОСОЧЕНОТО В ЧЛЕНОВЕ 10 И 13**

1. Помощ и мерки, необходими за даване на възможност на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност:
  - да съобщят за своето пристигане на пристанищния терминал или, ако е възможно, на пристанището и да поискат помощ,
  - да се придвижат от определената точка на пристигане до гишето за регистриране, ако има такова, или до кораба,
  - да се представят за регистриране и да регистрират багажа си, ако е необходимо,
  - да се придвижат от гишето за регистриране, ако има такова, до кораба, през местата за емиграционни проверки и проверки за сигурност,
  - да се качат на кораба с помощта на подемни устройства, инвалидни колички или друга необходима помощ, в зависимост от случая,
  - да се придвижат от входа на кораба до своите места/зони,
  - да съхраняват и да получат обратно багажа си на борда на кораба,
  - да се придвижат от своите места до изхода на кораба,
  - да слезат от кораба с помощта на подемни устройства, инвалидни колички или друга необходима помощ, в зависимост от случая,
  - да получат багажа си, ако е необходимо, и да преминат през местата за имиграционни и митнически проверки,
  - да се придвижат от залата за багаж или мястото за слизание до определена точка на излизане,
  - при необходимост, да се придвижат до тоалетните, ако има такива.
2. Когато на лице с увреждания или лице с намалена подвижност се оказва помощ от страна на придружавашо лице, това придружавашо лице трябва да получи разрешение за предоставяне на необходимата помощ в пристанището и при качване и слизание, ако това е поискано.
3. Обслужване на цялото необходимо оборудване за придвижване, в това число електрически инвалидни колички.
4. Временна замяна на повредено или загубено оборудване за придвижване с оборудване, което представлява подходяща алтернатива.
5. Наземно обслужване на признати кучета придружители, когато е приложимо.
6. Съобщаване в достъпна форма на информацията, необходима за качване и слизание.

## ПРИЛОЖЕНИЕ III

**ПОМОЩ НА БОРДА НА КОРАБИТЕ, СЪГЛАСНО ПОСОЧЕНОТО В ЧЛЕНОВЕ 10 И 13**

1. Превоз на признати кучета придружители на борда на кораба, при спазване на националните разпоредби.
2. Превоз на медицинско оборудване и на оборудване за придвижване, необходимо за лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност, включително електрически инвалидни колички.
3. Съобщаване на основна информация за маршрута в достъпна форма.
4. При поискване, полагане на всички разумни усилия за осигуряване на места за сядане, които съответстват на потребностите на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност, при спазване на изискванията за безопасност и в зависимост от наличието на такива места.
5. При необходимост, помощ при придвижване до тоалетни, ако има такива.
6. В случаите, когато лице с увреждане или лице с намалена подвижност получава помощ от придружител, превозвачът полага всички разумни усилия да даде на това лице място или каюта в съседство с лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност.

## ПРИЛОЖЕНИЕ IV

**ОБУЧЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА УВРЕЖДАНИЯТА, ВКЛЮЧИТЕЛНО ИНСТРУКТАЖ, СЪГЛАСНО ЧЛЕН 14**

## А. Обучение за повишаване на осведомеността относно уврежданията, включително инструктаж

Обучението за повишаване на осведомеността относно уврежданията, включително инструктаж, включва:

- осведоменост и съответно поведение спрямо пътници с физически, сетивни (слух и зрение), скрити или когнитивни увреждания, включително разграничаване между различните способности на лица, чиято подвижност, ориентация или комуникация евентуално е намалена,
- бариери пред лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, включително свързани с нагласата към тях и обкръжаващата среда, физически и организационни бариери,
- признати кучета придружители, включително ролята и нуждите на кучето придружител,
- справяне с непредвидени ситуации,
- умения за междуличностна комуникация и методи за комуникация с хора с увреден слух, с увредено зрение, с увреден говор и с когнитивни увреждания,
- обща осведоменост за Насоките на ИМО във връзка с Препоръката за проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастните хора и лицата с увреждания.

## Б. Обучение, свързано с предоставяне на помощ на лица с увреждания, включително инструктаж

Обучението, свързано с предоставяне на помощ на лица с увреждания, включително инструктаж, включва:

- оказване на помощ на ползващите инвалидни колички при сядане в инвалидната количка и слизане от нея,
- умения за оказване на помощ на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, които пътуват с признати кучета придружители, включително ролята и нуждите на тези кучета,
- техники за придружаване на пътници с увредено зрение и за работа с признати кучета придружители и превоз на такива кучета,
- познаване на видовете оборудване, които могат да подпомогнат лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, както и познания за внимателната работа с подобно оборудване,
- ползване на оборудване за качване и слизане от превозното средство и познаване на съответните процедури за подпомагане на качването/слизането, които гарантират безопасността и запазването на достойнството на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност,
- разбиране на необходимостта от надеждна и професионална помощ. Също така осъзнаване на възможността някои лица с увреждания и лица с намалена подвижност да се чувстват уязвими по време на пътуването поради зависимостта си от оказваната помощ,
- познания за оказване на първа помощ.